GE Healthcare/Termos e Condições de Serviço/EMEA

GE Healthcare Life Sciences

1. TERMOS DE REGULAÇÃO
A aceitação de uma Ordem de Compra por parte da GEHC onde seja mencionado o orçamento incluído no Acordo de Assistência é uma condição para a aceitação dos Termos e Condições da GEHC por parte do Comprador, que englobam estes Termos e Condições de Serviço, juntamente com os Termos e Condições de Venda da GEHC (colectivamente o "Contrato"). Quaisquer termos diferentes ou adicionais na Ordem de Compra do Comprador, caso existam, são rejeitados pelo presente. Caso exista um conflito entre estes Termos e Condições de Serviço e os Termos e Condições de Venda, estes Termos e Condições de Serviço deverão prevalecer.

2. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
2.1 A GEHC aceita fornecer, durante o período definido no orçamento incluído no Acordo de Assistência, desde a data de aceitação da GEHC, os serviços descritos no Acordo de Assistência relativamente ao equipamento listado no mesmo (o "Equipamento"), sujeito aos termos e condições incluídos no Contrato.

2.2 A GEHC aceita garantir que as ferramentas e processos padrão da indústria são utilizados em ligação com os Serviços, com o objectivo de garantir que a GEHC não introduz de forma negligente quaisquer vírus, Trojan, "worms" e códigos semelhantes no Equipamento. No caso de dados do Comprador perdidos ou corrompidos como resultado directo de negligência da GEHC aquando da prestação de Serviços, a GEHC deverá desencadear prontamente todos os esforços razoáveis para reconstruir esses dados, a seu custo, a partir de uma cópia de segurança apropriada fornecida pelo Comprador. No entanto, a GEHC não assumirá responsabilidades adicionais inerentes a este ponto.

3. PAGAMENTO
O Comprador aceita pagar os encargos listados no Acordo de Assistência na ou antes da data acordada nos termos definidos nesse mesmo Acordo.

4. REPARAÇÕES
A GEHC aceita reparar quaisquer defeitos no Equipamento e, caso não seja possível fazê-lo através de apoio por telefone ou acesso remoto, a reparação será, se viável, efectuada nas instalações do Comprador. As peças com defeito serão substituídas conforme a GEHC considere necessário, sendo que essas peças com defeito são propriedade da GEHC. A GEHC reserva-se o direito de utilizar peças de segunda linha (reparadas) para efeitos de substituição mas, nesse caso, desencadeará todos os esforços razoáveis para garantir que todas essas peças estão em conformidade com as especificações indicadas pelo fabricante e possuem as mesmas funcionalidades operacionais das peças novas.

5. TEMPOS DE RESPOSTA NO LOCAL
Todas as chamadas efectuadas ao abrigo deste Contrato serão tratadas como urgentes e a GEHC desencadeará todos os esforços razoáveis para iniciar qualquer reparação solicitada no local dentro do tempo especificado, caso exista, no Acordo de Assistência aquando da recepção do pedido (excepto fins-de-semana e feriados, salvo acordo em contrário por escrito), mas não será responsável por qualquer falha ou atraso a esse respeito pela GEHC, incluindo quaisquer perdas incorridas pelo Comprador a esse respeito. Para determinados contratos de assistência, e sujeito à disponibilidade, a GEHC oferece uma Opção de Resposta Acelerada que proporciona um tempo de resposta mais rápido em comparação com um acordo de assistência padrão normalmente disponível. Os compromissos de tempo de resposta variam de acordo com a região, estando sujeitos ao tempo de resposta especificado no orçamento.

6. CONTACTOS E OCASIÃO OPORTUNA
Ao solicitar assistência, o Comprador deve fornecer à Equipa de Apoio ao Cliente da GEHC (a) o Número de Série do Instrumento (b) detalhes da falha (c) a localização exacta do Equipamento. A assistência está disponível durante as horas de expediente normal, de segunda da sexta-feira, excepto feriados, salvo acordo em contrário por escrito. Caso o Contrato inclua serviços de manutenção preventiva ("MP"), os mesmos serão realizados num momento conveniente acordado entre o Comprador e a GEHC

7. EXCLUSÕES
7.1 Este Contrato não abrange a reparação, substituição, eliminação ou fornecimento gratuito de quaisquer (i) consumíveis, incluindo, entre outros, suportes, colunas, reagentes, tampões e chips sensores ou (ii) peças consideradas necessárias para o funcionamento normal do Equipamento coberto incluindo, entre outros, suportes para ampolas, frascos, placas de vidro, lentes, filtros de lentes, filtros UV (excepção: incluído com o equipamento Bioprocess), Epi-iluminação para scanners, Cellbags com ou sem tubos, sensores Cellbag e filtros Cellbag, objectivas INCell e lâmpadas INCell, suportes base não poliméricos, sensores ópticos de oxigénio dissolvido, sensores ópticos de pH e eléctrodos de pH (excepção: incluído com o equipamento Bioprocess), excepto se especificamente listado no Acordo de Assistência.

7.2 Este Contrato não inclui a cobertura de computadores, salvo acordo explícito por escrito.

7.3 O Contrato não inclui assistência necessária devido a actos dolosos, utilização indevida, negligência, abuso, vandalismo, incêndio, água, falha na alimentação eléctrica ou qualquer causa fora do controlo razoável da GEHC; ou devido a alterações de serviço para além das alterações efectuadas pelos funcionários da GEHC ou por qualquer prestador de serviços terceiro em nome da GEHC. Este Contrato cobre o Equipamento detalhado na lista de Equipamento, desde que esse Equipamento seja utilizado dentro das especificações ambientais e eléctricas definidas pela GEHC e detalhadas no manual de instruções do operador fornecido com o Equipamento.

7.4 Qualquer item ou serviço, fora do âmbito deste Contrato, solicitado pelo Comprador estará sujeito aos encargos de serviço padrão aplicáveis nesse momento.

8. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL
8.1 O Comprador deve fornecer e, nos casos aplicáveis, providenciar autorizações ou licenças adequadas para a GEHC utilizar o software de assistência, documentação e qualquer outra informação exclusiva do Comprador e/ou de terceiros, na medida razoavelmente necessária, para permitir que a GEHC efectue os Serviços. O Comprador aceita compensar a GEHC e isentá-la de quaisquer responsabilidades a esse respeito.

8.2 A GEHC tem o direito de utilizar dados de desempenho relacionados com o Equipamento, que tenham sido reunidos pela GEHC durante o fornecimento dos Serviços ao abrigo deste Contrato para uso interno, incluindo, entre outros, iniciativas de qualidade e *benchmarking*. Quaisquer dados reunidos pela GEHC serão utilizados em conformidade com todas as leis e regulamentos federais, estatais e locais aplicáveis, mantendo a confidencialidade.

9. INSTALAÇÕES
O Comprador aceita disponibilizar instalações adequadas ao engenheiro de assistência da GEHC, incluindo o fornecimento de

energia eléctrica, espaço de trabalho, água e outros elementos normais necessários para o funcionamento do Equipamento.

10. ESTADO DO EQUIPAMENTO
O Equipamento relevante deve estar em boas condições de funcionamento à data do Contrato, podendo ser sujeito a inspecção por um representante da GEHC, mediante pedido. Se o Equipamento não estiver em boas condições de funcionamento, a GEHC reserva-se o direito de cobrar o custo das reparações necessárias para colocar o Equipamento em condições de funcionamento normais. Qualquer trabalho ou peças necessárias
11.2
O pessoal da GEHC poderá suspender as operações de manutenção ou reparação e desligar o Equipamento caso considere que existe um risco para a sua segurança e saúde. O Comprador deverá garantir iluminação suficiente (e, em termos gerais, todas as fontes necessárias de energia/potência) e uma linha de telefone/fax.

12. REPOSICIONAMENTO DO EQUIPAMENTO
A GEHC não terá qualquer obrigação de fornecer serviços, ao abrigo deste Contrato, relativos a Equipamento que tenha sido removido da localização inicialmente identificada sem o consentimento prévio por escrito da GEHC. Os custos associados ao reposicionamento e reinstalação do Equipamento do Comprador não são cobertos ao abrigo deste Contrato. Os Engenheiros de Assistência da GEHC estão disponíveis para supervisionar a deslocação do Equipamento, ao custo do serviço padrão da GEHC, no momento da deslocação.

13. MANUTENÇÃO
O Comprador aceita implementar todos os cuidados razoáveis para garantir que o Equipamento se mantém limpo e arrumado e que todas as tarefas de manutenção e ajustes normais são efectuados pelo Comprador em conformidade com os manuais de instruções do Equipamento.

14. ACORDOS DE ASSISTÊNCIA DA GEHC

14.1 FullCare. Os Acordos de Assistência FullCare fornecem toda a manutenção correctiva e uma visita de manutenção preventiva (MP) durante a respectiva vigência. FullCare Plus é um Acordo de Assistência FullCare com uma visita de manutenção preventiva (MP) adicional por um período de doze meses. As visitas de manutenção preventiva (MP) adicionais estão disponíveis para compra.

14.2 SafeCare. Os Acordos de Assistência SafeCare fornecem manutenção correctiva e uma visita de manutenção preventiva (MP) durante a respectiva vigência. Todos os Acordos de Assistência SafeCare estarão sujeitos a dedução num montante em conformidade com o Acordo de Assistência. O limite dedutível é fixo durante a vigência do Contrato. O Comprador é responsável por todos os custos até ao limite dedutível relativamente a todas as visitas de manutenção correctiva durante a vigência. A compra de qualquer item excluído, tal como definido na Secção 7, não conta, no caso do SafeCare, para o limite dedutível. A visita de manutenção preventiva (MP) está incluída no Acordo de Assistência SafeCare, não estando sujeito ao limite dedutível.

14.3 SafeCare Plus. SafeCare Plus é um Acordo de Assistência SafeCare com uma visita de manutenção preventiva (MP) adicional por um período de doze meses. As visitas de manutenção preventiva (MP) adicionais estão disponíveis para compra, não estando sujeitas ao limite dedutível.

14.4 ExtendedCare. O Acordo de Assistência ExtendedCare fornece manutenção correctiva e uma visita de manutenção preventiva (MP) durante um período de vinte e quatro meses após a data efectiva, tal como definido no Acordo de Assistência.

estará/ão sujeito/as às despesas de assistência padrão da GEHC aplicáveis nesse momento.

11. SAÚDE E SEGURANÇA
11.1 O Comprador deve garantir: (i) condições de segurança adequadas para o pessoal da GEHC durante o fornecimento dos Serviços; (ii) que o Equipamento está totalmente limpo e isento de materiais potencialmente infectados e de todos os fluidos biológicos antes do fornecimento de qualquer Serviço; e (iii) que a GEHC é devidamente notificada quanto a quaisquer riscos de segurança ou biológicos e quaisquer regulamentos relevantes.

14.5 ExtendedCare Plus. O Acordo ExtendedCare Plus (apenas disponível para o equipamento Bioprocess) é um Acordo de Assistência ExtendedCare que inclui duas visitas de manutenção preventiva (MP) e dois kits MP, por um período de doze meses, com graus variáveis de substituições de hardware para cada visita, tal como definido no material de marketing do Acordo de Assistência Bioprocess, conforme aplicável pontualmente.

14.6 EssentialCare. O Acordo EssentialCare fornece uma visita de manutenção preventiva (MP). Estão excluídas as peças, deslocações e mão-de-obra adicionais para além de uma visita de manutenção preventiva (MP). Todos os serviços correctivos necessários durante o período EssentialCare estão excluídos, e estes serviços são facturados numa base tempo/material quanto a deslocações, mão-de-obra e peças.

14.7 ExpertCare. Os Acordos de Assistência ExpertCare fornecem uma visita de manutenção preventiva (MP). As peças adicionais necessárias para além de um kit MP estão excluídas. Todos os serviços correctivos necessários durante o período do Acordo de Assistência ExpertCare serão facturados apenas quanto a peças. Todos os custos relacionados com deslocações e mão-de-obra estão incluídos no Acordo de Assistência sem custos adicionais.

14.8 Opção FullCare *pro rata*. A Opção FullCare *pro rata* permite ao Comprador adquirir um Acordo de Assistência FullCare com um período de cobertura inferior a um ano, sendo disponibilizado para conveniência dos clientes com o objectivo de alinhamento das datas de validade de vários acordos de assistência. A opção *pro rata* está apenas disponível para os clientes que possuem, pelo menos, um outro Acordo de Assistência GEHC válido que expirará numa data diferente da do novo Acordo de Assistência FullCare. Após o período *pro rata*, o cliente poderá adquirir um acordo de assistência anual GEHC, permitindo a renovação de vários acordos de assistência relativamente a várias peças de equipamento nas mesmas datas. A GEHC irá dividir proporcionalmente o Acordo de Assistência FullCare até um período de doze meses. As vigências superiores a seis meses necessitam, no mínimo, de uma visita de manutenção preventiva (MP).
O período de cobertura mínimo disponível ao abrigo da Opção FullCare *pro rata* é de um mês. Os acordos *pro rata* não podem ser adquiridos sucessivamente para a mesma peça de equipamento.

14.9 Kit de Manutenção Preventiva. Caso uma visita de manutenção preventiva (MP) para o equipamento aplicável necessite de um kit MP, esse kit é incluído sem custos adicionais para o Comprador. Todos os componentes incluídos no kit MP são substituídos durante a visita de manutenção preventiva (MP). Para que não subsistam dúvidas, a GEHC terá, de acordo com o seu critério, o direito de cobrar qualquer peça MP adicional necessária durante situações de manutenção não planeadas para além das peças MP (tal como determinado no acordo de assistência aplicável) fornecidas durante as visitas de manutenção preventiva (MP). No entanto, relativamente aos acordos de assistência relacionados com o equipamento Bioprocess da GEHC, todas as peças necessárias durante a manutenção correctiva, incluindo

peças substituídas durante uma visita de manutenção preventiva (MP), estão incluídas durante a vigência do acordo.

14.10 Disponibilidade das Peças do Equipamento Bioprocess.
Relativamente aos acordos de assistência do equipamento Bioprocess, a GEHC desencadeará todos os esforços comerciais razoáveis para garantir a disponibilidade das peças MP e das peças de substituição fundamentais, tal como definido pela GEHC. Todos os custos associados à construção e preparação de inventário desse stock de peças não comportam encargos adicionais para o cliente. Embora a GEHC desencadeie todos os esforços para garantir a disponibilidade das peças para os clientes abrangidos por um acordo de assistência Bioprocess da GEHC, os prazos de entrega das peças poderão variar dependendo da plataforma de produto, não sendo garantidos. Durante a vigência do Contrato, as peças consumidas a partir do inventário dedicado ao equipamento coberto, ao abrigo do acordo de assistência aplicável, serão aprovisionadas segundo o critério da GEHC.

15. VIGÊNCIA
A vigência do Acordo está sujeita ao acordo mútuo entre a GEHC e o Comprador, devendo estar definida no orçamento aplicável (a "Vigência"). Excepto de estipulado em contrário aquando da aquisição da opção FullCare *pro rata*, os acordos de assistência estão apenas disponíveis durante incrementos contínuos de doze meses, excluindo o acordo ExtendedCare, que possui uma vigência de vinte e quatro meses. Qualquer renovação ao acordo de assistência aplicável está sujeita a um novo orçamento e/ou ao acordo mútuo entre as partes, por escrito, sobre os termos do mesmo.

16. CANCELAMENTO ANTECIPADO
No caso de término antecipado deste Contrato pelo cliente, a GEHC calculará, segundo o seu critério, o preço total dos serviços efectivamente realizados e das despesas efectivamente e razoavelmente incorridas na manutenção do equipamento coberto, desde a data efectiva até à Data de Término. A obrigação de pagamento total à GEHC, por parte do Comprador, ao abrigo deste Contrato, deverá igualar (1) o montante calculado ou (2) o preço *pro rata* do Acordo de Assistência subjacente, desde a data efectiva até à data de término, aquele que for superior, sendo acrescidos quinze por cento (15%) da comissão total do Acordo de Assistência. Todos os pagamentos efectuados pelo Comprador à GEHC que excedam este montante deverão ser creditados na conta do Comprador no prazo de (30) trinta dias após a data de término relativamente a compras futuras de instrumentos, consumíveis ou Acordos de Assistência da GEHC. Qualquer porção não paga deste montante deverá ser imediatamente considerada em dívida aquando da entrega da factura da GEHC ao Comprador.

17. CESSÃO
Este Contrato pode ser cedido pelo Comprador apenas mediante consentimento prévio por escrito da GEHC.